



BAB I

PENDAHULUAN

Peluang pasar di industri makanan semacam pizza ternyata sangat terbuka luas. Terbentuknya peluang ini disebabkan karena adanya pergeseran pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat perkotaan. Salah satu jenis usaha yang terkait dengan penyediaan makanan adalah bisnis restoran pizza. Bab I akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan-perusahaan saat ini sedang menghadapi persaingan yang sangat ketat. Untuk dapat memenangkan persaingan perusahaan harus berorientasi ke pemasaran, bukan hanya terfokus pada produk saja. Perusahaan yang berorientasi ke pemasaran akan berusaha melakukan identifikasi kebutuhan dan keinginan pasar dengan mempertimbangkan aspek orang sebagai obyek pemasaran yang perlu diperhatikan keinginannya. Hanya perusahaan yang berfokus kepada pelanggan yang berhasil menarik pelanggan dan bukan hanya berhasil memperkenalkan produk, tetapi perusahaan juga dapat meningkatkan loyalitas merek sebagai tujuan yang harus dicapai dari sebuah perusahaan.

Perkembangan pada DKI Jakarta sebagai salah satu pusat perdagangan dan bisnis yang dapat menimbulkan banyaknya perubahan dan pertumbuhan bisnis yang sangat pesat.

Perubahan yang paling jelas terlihat adalah timbulnya persaingan bisnis yang semakin

© Hak cipta milik IBKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



banyak. Sebagai salah satu pertumbuhan bisnis saat ini dapat dilihat dengan berdirinya usaha-usaha bisnis baru yang bergerak dibidang penyediaan makanan serta minuman. Selain banyaknya persaingan bisnis yang tinggi, pola pikir dan perilaku dari setiap orang juga mengalami kemajuan dalam berbisnis. Perkembangan pola pikir dan perilaku tersebut, misalnya orang lebih tertarik untuk menginvestasikan uang mereka dengan mendirikan usaha seperti restoran agar dapat menghasilkan keuntungan bagi mereka. Karena setiap orang membutuhkan makanan dan minuman.

Bisnis *fast food* adalah salah satu bisnis yang paling kompetitif dan berkembang pesat. Restoran *fast food* yang ada di Indonesia sekarang ini salah satunya adalah Pizza Hut. Dengan adanya berbagai restoran *fast food*, maka berdampak pula pada ketatnya persaingan untuk mendapatkan pelanggan agar perusahaan mampu mendapatkan keuntungan, terus tumbuh dan tetap bertahan. Pizza Hut dapat menempatkan bisnisnya disemua segmen.

Dari sebuah kedai pizza kecil dan sederhana, Pizza Hut tumbuh menjadi jaringan restoran pizza terbesar di dunia dengan lebih dari 5.600 restoran di 97 negara. Di Indonesia, Pizza Hut membuka restoran pertamanya tahun 1984 di Gedung Djakarta Theatre, daerah Thamrin, Jakarta. Tahun 2000, restoran Pizza Hut pertama ini dipindahkan ke Gedung Cakrawala di area yang sama, hingga sekarang. Kini, Pizza Hut mempunyai lebih dari 200 restoran yang tersebar di 22 provinsi di Indonesia, dari Aceh hingga Abepura. (<http://www.pizzahut.co.id>)

Sebagai salah satu restoran *fast food* terbesar, Pizza Hut tidak ingin para pelanggannya beralih ke kompetitornya. Oleh sebab itu, tuntutan untuk selalu menjadi yang terbaik harus menjadi komitmen yang utama dari restoran Pizza Hut agar pelanggan tetap puas sehingga menimbulkan keinginan para pelanggan untuk kembali melakukan pembelian di Pizza Hut. Pizza Hut harus meningkatkan dan bisa mempertahankan tingkat kualitas layanan yang baik.



Kualitas layanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau memiliki harapan dengan lima dimensi utama yakni realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*). (Tjiptono, 2005:51).

Kualitas mempunyai tiga komponen inti : memenuhi dan melampaui harapan pelanggan, menghindari penyimpangan dalam produksi dan penyerahan produk, dan komitmen total dari organisasi atau *Total quality management* (TQM). (Eva, 2007:32)

Kepuasan pelanggan adalah sebagai perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya (Kotler, 2005:36). Membangun kepuasan pelanggan tidak dapat begitu saja diraih, tetapi memerlukan proses panjang, salah satunya melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan guna meyakinkan pelanggan bahwa Pizza hut merupakan restoran *fast food* terbaik

. Dengan adanya kualitas layanan yang baik dari pihak restoran Pizza Hut akan menimbulkan rasa puas dari konsumen, rasa puas dari konsumen dapat menciptakan loyalitas merek. Sikap dari loyalitas itu sendiri adalah pembelian ulang secara konsisten dari konsumen dan mencegah konsumen untuk beralih ke pesaing.

Dilihat dari segi kualitas layanan Pizza Hut saat ini, bahwa orang-orang puas berkunjung ke Pizza Hut. Dalam hal tersebut, orang-orang cenderung akan berkunjung kembali bahkan dijadikan tempat pertama yang akan dikunjungi.

Salah satu ciri khas dari bentuk pelayanan Pizza Hut yang paling menonjol ketika kita berkunjung adalah bagaimana keramah-tamahanan, kerapihan seragam karyawan dan sopan santun yang selalu diberikan dari setiap pertama kali penyambutan restoran Pizza Hut kepada setiap pelanggannya. Contohnya seperti bagaimana mereka akan bertanya berapa jumlah bangku yang diperlukan, perlu ruangan untuk merokok atau tidak merokok, bahkan

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



menjelaskan berapa lama waktu yang diperlukan untuk proses pembuatan makanan yang dipesan.

Persaingan merupakan hal yang sangat menentukan keberhasilan maupun kegagalan suatu perusahaan dimana perusahaan yang tidak mampu bersaing akan segera tersisih dari lingkungan pasar. Sebaliknya, persaingan akan semakin dimenangkan oleh perusahaan yang inovatif dan kreatif dalam pengelolaan bisnisnya serta perusahaan yang berhasil memuaskan konsumen mereka. Hubungan yang baik akan tercipta apabila usaha bisnis mampu memberikan kepuasan kepada konsumen melalui produk yang dihasilkan sehingga pelanggan akan tetap setia untuk membeli produk tersebut, yang pada akhirnya membuat perusahaan tersebut semakin tumbuh dan berkembang. Usaha bisnis juga harus mampu menciptakan dan memelihara hubungan baik dengan lingkungan, khususnya dengan konsumen.

Salah satu cabang restoran Pizza Hut yang sering dikunjungi pengunjung daerah kelapa gading adalah Pizza Hut Mall of Indonesia. Restoran Pizza Hut Mall of Indonesia sering dikunjungi dikarenakan restoran tersebut berdekatan dengan pusat permainan anak-anak didalam mall tersebut. Restoran Pizza Hut di Mall of Indonesia memberikan fasilitas yang lengkap sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, salah satu yang diinginkan para pelanggan adalah kelancaran jaringan *wifi*.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek Pizza Hut khususnya Pizza Hut Cabang Mall of Indonesia. Hal ini dikarenakan Pizza Hut cabang Mall of Indonesia memiliki kompetitor yang lokasinya cukup berdekatan. Permasalahan yang akan dihadapi oleh pelanggan adalah bagaimana memilih restoran *fastfood* dengan menu utama pizza yang sesuai dengan harapan mengingat bahwa pelanggan sekarang ini merupakan pelanggan yang kritis dan tergolong

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



smart customer yang membutuhkan banyak pertimbangan sebelum melakukan pembelian terhadap suatu produk.

Dari fenomena di atas, peneliti akan meneliti tentang “Pengaruh kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek pada Pizza Hut Mall of Indonesia”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pertanyaan inilah yang melatarbelakangi penelitian ini, maka dapat dikemukakan, bahwa permasalahan yang terdapat adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang membuat konsumen memiliki loyalitas merk terhadap restoran Pizza Hut Mall of Indonesia?
2. Apakah loyalitas merk dipengaruhi kepuasan terhadap pelanggan Pizza Hut Mall of Indonesia?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas merk restoran Pizza Hut Mall of Indonesia?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas merk restoran Pizza Hut Mall of Indonesia?

C. Batasan Masalah

1. Apakah kualitas layanan memengaruhi loyalitas merk Pizza Hut Mall of Indonesia?
2. Apakah kepuasan pelanggan memengaruhi loyalitas merk restoran Pizza Hut Mall of Indonesia?

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang ditetapkan peneliti untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian yang dipakai oleh peneliti adalah restoran Pizza Hut.
2. Subjek penelitian yang ditunjukan oleh peneliti hanya dilakukan pada konsumen restoran Pizza Hut.
3. Periode penelitian dari bulan November 2016
4. Wilayah yang dijadikan objek penelitian adalah Mall of Indonesia, Jakarta Utara .
5. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah komunikasi/survey.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merek Pada Restoran Pizza Hut di Mall of Indonesia"

F. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas merek
2. Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek

G. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap hasil penelitian ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :



1. Bagi restoran

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh restoran pizza hut sebagai masukan maupun pertimbangan yang bermanfaat bagi restoran pizza hut dalam mengevaluasi strategi pemasaran yang dapat digunakan dimasa yang akan datang.

2. Bagi Pelanggan

Penelitian ini diharapkan untuk mengetahui tingkat kepuasan hingga loyalitas merek restoran Pizza Hut Mall of Indonesia

3. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dalam memperdalam pengetahuan peneliti mengenai hubungan dari mulai kualitas layanan melalui kepuasan konsumen sampai terbentuknya suatu loyalitas merek pada restoran Pizza Hut Mall of Indonesia, serta sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Kwik Kian Gie School of Business

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.